



Bankernas krav på kundinformation

En forskning av kundernas syn och eventuella problem med kraven på kundinformation

Elieenore Madeleine Nyholm

Examensarbete
Företagsekonomi
2017

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	18564
Författare:	Elieenore Madeleine Nyholm
Arbetets namn:	Bankernas krav på kundinformation
Handledare (Arcada):	Maj-Britt Granström, Linda Puukko
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete handlar om hur bankerna sköter sina kundtjänster och varför de måste kräva personlig information av kunderna i samband med olika bankärenden och tjänster. En undersökning huruvida kunderna hos mindre och större banker upplever att deras krav på den allt mer strikta kundidentifieringen påverkar deras bankbesök görs i den empiriska delen i form av en enkät och djupare analys.</p> <p>Det finns både lagar, direktiv och regler som bankerna måste följa och eftersom det konstant sker förändringar i världen och den ekonomiska marknaden förändras dessa hela tiden.</p> <p>Bankernas krav på kundidentifiering ser inte densamma ut som den gjorde för ett par tio år sedan och det kommer sannolikt inte se densamma ut efter bara ett per år.</p> <p>Detta arbete är gjort i form av kvalitativa forskningsmetoder, litteraturgenomgång för insamling av material och en djupgående analys i slutet av examensarbete med hjälp av enkäten som gavs ut till kunderna för att sedan presentera resultatet. En närmare titt på olika lagar som har samband till arbetets syfte tas en närmare titt på som t.ex. personuppgiftslagen.</p> <p>I enkäten har skribenten använt sig av programmet SPSS för att utföra analysen och SurveyMonkey.com vid insamling av enkätsvaren ifrån respondenterna.</p> <p>Syftet med arbetet är att kombinera den teori som ligger bakom de här kraven på kundidentifiering och kundernas åsikter och se ifall samband mellan de här två finns, ifall det stämmer överlaga i praktiken & teorin.</p> <p>I slutet av arbetet kombineras teorin och svaren från enkäten och ett samband kommer fram huruvida de stämmer överens med varandra.</p> <p>Slutsatserna i arbetet visar hur kunderna hos de olika bankerna ganska långt har samma åsikter i och med vad teorin i arbetet berättar. Som teorin berättar har lagarna och reglerna blivit striktare och en del av kunderna håller med om detta medan en del har valt att besöka bankerna fysiskt allt mer sällan på grund av detta och känner att de inte kan lita på bankerna som de gjorde förr.</p>	
Nyckelord:	Kundidentifiering, banker, personuppgiftslag
Sidantal:	52
Språk:	svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	18564
Author:	Elienore Madeleine Nyholm
Title:	Banks' requirements for customer information
Supervisor (Arcada):	Maj-Britt Granström, Linda Puukko
Commissioned by:	
<p>Summary:</p> <p>This degree project is about how banks handle their customer services and why they must require personal information from customers in connection with different banking matters and services. An investigation of whether customers of smaller and larger banks feel that their demands on the increasingly rigid customer identification affect their banking visits are made in the empirical part in the form of a survey and deeper analysis.</p> <p>There are laws, directives and rules that banks must follow and because there are constantly changes in the world and the economic market changes are made all the time. Banks' requirements for customer identification do not look the same as it did a couple of decades ago and it will probably not look the same after just a few years.</p> <p>This work has been done in the form of qualitative research methods, literature review for the collection of materials and an in-depth analysis at the end of the degree project using the questionnaire given to customers to present the results. A closer look at various laws that relate to the purpose of work is taken into account, such as privacy protection law. In the survey, the writer has used the SPSS program to carry out the analysis and SurveyMonkey.com when collecting the survey answers from the respondents.</p> <p>The purpose of the work is to combine the theory behind these requirements for customer identification and customer opinions and to see if there is a connection between these two, if that is true in practice and theory.</p> <p>The conclusions of the work show how the customers of the different banks quite fairly share the same views as the theory of the work tells. As the theory tells, the laws and regulations have become stricter and some of the customers agree with this while some have chosen to visit the banks physically rarely because of this and feel they can not rely on the banks as they might did before.</p>	
Keywords:	Customer Identification, Banks, Privacy protection law
Number of pages:	52
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketaloutta
Tunnistenumero:	18564
Tekijä:	Elienore Madeleine Nyholm
Työn nimi:	
Työn ohjaaja (Arcada):	Maj-Britt Granström, Linda Puukko
Toimeksiantaja:	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämä opinnäytetyö käsittelee pankkien käytäntöjä käsitellä asiakaspalvelua ja syytä siihen, miksi pankkien on vaadittava henkilökohtaisia tietoja asiakkailta pankin palvelujen yhteydessä. Opinnäytetyö tutkii, miten asiakkaat kokevat isoissa ja pienissä pankeissa jatkuvasti tiukentuvan asiakasidentifioinnin ja selvittää sen vaikutuksen heidän pankkiasiointikokemukseen. Tätä käsitellään tutkimuksen empiirisessä osiossa kyselyiden avulla, joita analysoidaan. Pankkien toimintaa säätelee monia lakeja, direktiivejä ja sääntöjä, joita pankkien on noudatettava toiminnassaan. Jatkuvista muutoksista politiikassa ja taloudessa, edellä mainitut säännökset kohtaavat muutoksia jatkuvasti. Nyt pankkien vaatimukset asiakasidentifiointia kohtaan ovat muuttuneet eivät ne näytä enää samanlaisilta kuin muutama vuosikymmen sitten ja todennäköisesti ne tulevat näyttämään hyvin erilaisilta myös tulevaisuudessa. Tämä opinnäytetyö on tehty hyödyntäen kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Kirjallisuuskatsauksen materiaalia on kerätty monipuolisista lähteistä ja syvemmän analyysin tueksi on aihealueeseen käytetty apuna kyselyitä, jotka hankittiin pankin asiakkailta. Tarkempi katsaus erilaisiin lakeihin, jotka liittyvät opinnäytetyön on otettu huomioon, kuten esimerkiksi laki yksityisyydensuojasta. Tutkimuksen kyselyiden analysoinnissa on hyödynnetty SPSS -ohjelmaa ja Surveymonkey.com sivustoa, jossa kerättiin vastaukset kyselyihin. Tutkimuksen tarkoitus on ymmärtää vaatimusten vaikutuksia asiakkaidenidentifiointiin hyödyntäen asiakkaiden kokemuksia asiassa. Tarkoitus on ymmärtää, onko näiden välillä yhteyttä ja pitääkö se paikkaansa niin käytännössä kuin teoriassa. Työn johtopäätökset osoittavat miten eri pankkien asiakkailla on melko samanlainen näkemys asiasta kuin mitä teoriaosuus kertoo. Kuten teoria kertoo, lait ja säännöt ovat tiukentuneet sekä jotkut asiakkaista ovat samaa mieltä, kun taas jotkut ovat päättäneet käyttää vähemmän pankkien fyysisiä palveluita tämän vuoksi. He kokevat, että eivät voi luottaa pankkeihin niin kuten ovat voineet aiemmin.</p>	
Avainsanat:	Asiakkaan tunnistaminen, pankit, henkilötietolaki
Sivumäärä:	52
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	7
1.1	Syfte	7
1.2	Problemformulering	8
2	Metod	8
2.1	Tillvägagångssätt	9
3	TEORI	13
3.1	Behandling av personuppgifter i allmänhet	14
3.1.1	Hur systemen har förändrats med åren	16
3.2	Varför samlar bankerna in personuppgifter?	17
3.3	Lagar bankerna måste följa	19
3.3.1	Personuppgifts lag & Lag om integritetsskydd i arbetslivet	19
3.3.2	Nya regler och uppdatering av säkerheten	20
3.4	Hur man behandlar personuppgifter	21
3.4.1	Kommunikation parterna emellan	22
3.5	Kredituppgifter och upplysningsrätten	23
3.6	Kundernas åsikt överlag	23
4	Empirisk undersökning	25
4.1	Progressen i utförande av enkäten	28
4.2	SPSS analys av enkäten	30
5	Slutsats & Diskussion	40
6	Avslutning	41
Källor		44
	Litteratur	44
	Bankernas sidor	44
	Artiklar och E-material	45
	PDF	49
	FINLEX	49
Bilagor		51
	Bilaga 1 Enkät	51

Tabell

Tabell 1. Skillnaden av kvantitativ och kvalitativ metod	10
--	----

Figurer

Figur1, progressen i empirin av examensarbetet	28
Figur 2, sammanfattning på enkätens frågor (Surveymonkey.com)	30
Figur 3, Spss analys fråga 5	31
Figur 4, SPSS analys 6	32
Figur 5, Spss analys fråga 7	32
Figur 6, SPSS analys fråga 9	33
Figur 7, SPSS analys fråga 11	33
Figur 8, SPSS analys fråga 13	34
Figur 9, SPSS analys fråga 14	34
Figur 10, SPSS analys fråga 15	35
Figur 11, SPSS analys fråga 1	35
Figur 12, Spss analys fråga 3	36
Figur 13, SPSS analys fråga 2	37
Figur 14, SPSS analys fråga 12	37
Figur 16, SPSS analys fråga 10	38
Figur 16, SPSS analys fråga 8	39
Figur 17, SPSS analys fråga 4	39

1 INLEDNING

Kraven på kundinformation har under det senaste årtiondet förändrats rejält eftersom lagarna skärpts och systemen uppdaterats. Till en bank hör det alltid till att de ska identifiera kunderna innan deras kundförhållande inleds, identiteten skall kontrolleras och affärstransaktionerna skall gås igenom. (Aktia, Integritetsskydd, 2017)

Bankerna måste fråga sina kunder allt mer personlig information, vad de skall göra med sina pengar, vad de sysslar med på fritiden osv eftersom det skall säkra kunderna från olika kriser och risker som finns ute på ekonomimarknaden. (Finansinspektionen, Pankki ja rahoitusalan palveluntarjoajat, 2017)

Penningtvätt och finansiering av t.ex. terrorism är faktorer som gjort att bankerna är en av de branscherna som måste rapportera misstänkta transaktioner och har därför uppdatera sina säkerhetssystem och sättet de utför sina kundtjänster på, banken måste ta sitt ansvar och sköta det på bästa möjliga sätt så inga problem uppstår. (Pressreader, 2017) (Svenska Dagbladet, 2017)

Det finns de kunder som inte bryr sig så mycket när det kommer till de här förändringarna men det finns också dem som tar detta som ett stort växande problem. Det här har examensarbetet behandlat och undersökt närmare.

1.1 Syfte

Syftet är vad som stöder hela examensarbetet och ger det princip och mening.

Syftet med det här arbetet är att få fram hur bankerna sköter sina kundtjänster och varför de måste kräva personlig information av kunderna i samband med olika dagliga bankärenden och tjänster.

En stor del av arbetet handlar också om att få reda på hur kunderna upplever detta och ifall de upplever detta som ett problem, hur säkerheten fungerar i praktiken och hur kunderna upplever och har reagerat till, är det ett problem enligt dem eller inte?

1.2 Problemformulering

Nuförtiden kräver bankerna allt mer personlig information av kunderna. Några av orsakerna till det här är penningtvätt, finanskriser och terrorism som bara har blivit allt mer aktuellt under det senaste åren.

Det sker hela tiden olika finansiella attacker och andra ekonomiska händelser som gör att detta är ett ökande samhällsproblem.

Det sker allt mer bankärenden via nätet men det finns ändå en stor del av bankernas kunder som föredrar att besöka bankerna fysiskt när de sköter sina bankärenden. Både via nättjänster och i den fysiska banken krävs det mer personlig information av kunderna och är något som många kunder reagerar starkt på, det här har i sin tur sedan lett till att bankerna fått ta emot fler reklamationer och beklagande än förut.

Kunderna reagerar eftersom de undrar varför bankerna måste fråga all denna information, och till vilken nytta de ställer dem. Eftersom detta är ett aktuellt problem gör det saker mer intressant att forska om eftersom det är ett viktigt ämne för samhället och viktigt att ha förståelse om. Det kommer att vara ett pågående problem ännu i framtiden eftersom människor har visat sig vara allt mer rädda om sin personliga integritet och man ville inte självant ge ut vad som helst för uppgifter som berör en själv i risk för att det inte skulle vara säkert nog.

Examensarbetet har avgränsats till människor vid åldern 50 och uppåt. Valet av åldersgruppen gjordes för att det blir mer intressant ifall man låter dem med mer erfarenhet av att besöka banker och har sett hur säkerheten har ändrats under åren besvara enkäten.

2 METOD

Metodkapitlet beskriver hur undersökningen i arbetet har genomförts och vilka metodval som tagits med.

Metod delen tar upp olika metoder och verktyg som använts för att få det här arbetet.

Kapitlet tar också upp vilken information och litteratur som har samlats in och från

vilken modell de kommer ifrån, passade den kvalitativa eller kvantitativa metoden bättre eller var möjligtvis lite av både lämpligast.

Arbetet har också tagit upp vem och vad som undersöks, hur listor på respondenter i samband med enkäten togs fram och hur de kontaktades.

En välgjord metod del tar upp tidsplanen och hänger ihop med problemformuleringen. De frågor som man har ställt i problemformuleringen är det som mening att få svar till när man ser på valet av metoder.

En mening som hjälper mycket när det kommer till valet av metoder är; *problemet styr valet av metoden och inte tvärtom*. (Mdh, Vilken metod? 2017).

Det gäller att ta en närmare titt på problemet, om det behövs hjälper det att dela det upp i mindre delar, analysera det i förstoringssglas perspektiv och sedan försöka hitta lösningar.

2.1 Tillvägagångssätt

Jag har använt mig av olika slags källor och metodval. Arbetet behandlar också en enkät och teori från databaser, böcker och artiklar.

Det här kapitlet behandlar hur jag har gått till väga med att utföra min empiriska del av examensarbetet och hur jag gjorde för att få fram mina svar på syften och mina olika frågeställningar.

Proceduren om hur enkäten utfördes och hur svaren samlades presenteras längre fram i arbetet skilt för sig.

Kvantitativ:	Kvalitativ:
Resultat i sifferform	Resultat i form av ord
Resultat utifrån forskarens uppfattning	Resultat baserat på deltagarens uppfattning
Distans mellan forskare och deltagare	Kontakt mellan forskare och deltagare
Existerande teorier prövas och undersöks (teoriprövning)	Teorier skapas under arbetets gång (teorigenerering)
Statisk och undersöker bara skillnad mellan variabler	Processinriktad och undersöker utveckling i sociala sammanhang
Tydligt strukturerad och objektiv forskning	Mindre strukturerad och subjektiv (tolkande) forskning
Generaliserande resultat för valda populationer	Djupare förståelse utifrån given kontext
"Hårda" data	Djupare och mer fyllda data
Stora trender och samband med övergripande fakta (makronivå)	Enskilda individer och mer begränsade situationer
Beteende (vad, när, hur ofta?)	Mening (hur kommer det sig, vad ligger bakom, hur upplevde du det här?)

Tabell 1. Skillnaden av kvantitativ och kvalitativ metod

Mitt examensarbete är en kombination av en teoridel och en undersökning som använder sig till största delen av den kvantitativa metoden, en undersökning som använder sig av båda två.

Skillnaden mellan den kvantitativ och kvalitativa metoden är att de skiljer sig för olika typer av forskning, den kvantitativa metoden är ett sätt där forskaren samlar in empirisk och kvantifierbar data (Nationalencyklopedin, Kvantitativ metod, 2016) och passar bra in för detta arbete eftersom en enkät skall göras och resultatet senare skall analyseras.

Så som tabellen ovanför visar och berättar är att kvantitativa metoden passar arbetet bäst pga. metodens egenskaper (de som är fyllda med grå färg är de egenskaperna som bäst passar in på arbetet och orsaken varför den kvantitativa metoden valdes).

Den kvalitativa metoden passar också på sätt och vis in på det här arbetet eftersom resultaten av enkäten kommer presenteras både i ord och siffror, med en jämförelse av både kunders åsikter och teorin. (Samhällsvetenskapliga metoder 1, 2002)

Den här metoden går hand i hand med longitudinell design metoden eftersom den kommer ske under en längre tidsperiod. Arbetet kommer också innehålla en teoretisk bakgrund om varför bankerna använder sig av så stränga säkerhetssystem och hur de samlar in personuppgifter och till vilket syfte det används.

För att samla in människornas åsikter och synpunkter har en enkät gjorts.

Meningen med enkäten var att få en bredare vy hur personer som besöker banker ofta tycker att allt har ändrats med åren. En del är av den åsikten att det har ändrats massor medan andra förstår har varit av den åsikten att de inte märkt någon tydlig skillnad.

Syftet var att få fram människors åsikt med åldern 50 och uppåt eftersom de har större erfarenhet av att besöka banker och uträtta sina ärenden på plats. De kunder med yngre ålder besöker nödvändigtvis inte banker lika ofta, de betalar inte räkningar i den fysiska banken och sköter oftast sina viktiga bankärenden via nätet.

Kraven som banken måste följa har blivit hårda och allt mer stränga och kunden som besöker banker har möjligtvis vid något skede tänkt på att byta bank eller sköta sina bankärenden allt mer via nättjänster eftersom det känns tryggare.

Jag valde att göra en enkät eftersom det verkade som det lämpligaste sättet att få in sådan information och fakta av kunderna på banker som behövs för mitt examensarbete.

Enkäten har gjorts elektroniskt och omfattade 16 frågor gällande kraven på kundinformation som banker har. En Ipad har använts för att gå runt i Borgå och få personer med rätt ålder för arbetet (50st) att fylla i enkäten.

Detta har varit enkelt att utföra i Borgå centrum eftersom det är litet och där finns alltid mycket pensionärer i rörelse.

Efter enkäten var gjord och avslutad har en analys gjorts och det har dragits slutsatser om hur de personer som besöker bankerna upplevde dessa krav och den stärkande säkerheten. Det var både intressant och lärorikt att få reda på ifall människorna/kunderna tycker att detta har ändrats under åren och ifall detta var något som störde dem.

Jag har använt mig av SPSS-metoden när jag har satt in de svar som jag fick av representanterna i programmet. Till följande var meningen att knäppa in svar från enkäten och koda variablerna så att jag fick fram ett diagram varifrån jag fick möjligheten att se ett samband och tolka de olika kundernas åsikter.

Syftet med enkäten är att undersöka kundernas perspektiv och åsikt om vad de tycker om bankernas krav på kundinformation. (Business Research Methods, 2008, s37-39)

Det som är viktigt att tänka på när det kommer till att göra en enkät är att se till att frågorna är sådana som är relevanta och behandlar just detta ämne. Jag ville få fram svar på de frågor som behandlar detta ämne. Frågorna skulle vara enkla att svara på och eftersom enkäten fylldes i av personer med åldern 50 och uppåt där det också fanns personer med äldre ålder samman fick de inte vara för långa eller invecklade. Det var också viktigt att tänka på att ha tillräckligt med tid eftersom enkäten först hade som mening att bearbetas ihop, godkännas, och sedan göras elektroniskt. Efter enkäten var gjord var det dags att hitta dem som skulle ställa upp och fungera som respondenter, analysering av svaren och sammanfattningen och att dra slutsatser. Den här fasen tar alltid sin tid, så det var bra att man planerade långt i förväg hur och hur länge olika delar av arbetet skulle ta att göra var och i för sig så att ingen stress kom upp.

För att det här examensarbetet skulle få en helhet om hur bankernas krav på kundinformation upplevs i praktiken användes böcker och artiklar både i teorin som enkäten. Teoridelen innehåller bankernas olika nätsidor, olika PDF kompendier som jag fick tips att använda mig av olika bankchefer i olika banker. I arbetet användes också sekundärdata som lagar och regler som behandlade bl.a. säkerheten allmänt och bankernas system.

Orsaken till varför jag valde att använda mig av just det här materialet till teoridelen var för att de besvarade de frågor som jag presenterat i både frågeställningarna och syftet. Efter enkäten var gjord och de olika åsikterna av ca 50 personer samlats in var meningen att ta hjälp av fakta och information och se på varför säkerheten är så viktig som den är och varför bankerna har rätt att kräva den personliga information som de gör av sina kunder.

3 TEORI

Den största delen av teorin i examensarbetet behandlar sekundärdata som består av lagar och regler för hur bankerna får lov att använda sig av den information de kräver av kunderna. Arbetet tar upp varför bankerna över huvud taget följer dessa regler och därför innehåller teorin utöver litteratur också olika Finländska lagar.

Det finns olika grundläggande krav på hur de får behandla den personinformation de samlar in, både lagstadgat och uppskrivet och följs till punkt och pricka av bankerna pga. att de vill att kunderna ska känna sig trygga och skyldigheten de har att följa dem. Personuppgifter är uppgifter som kan beskriva en människas egenskaper eller levnadsförhållanden som angår den specifika fysiska personen.

Bankerna samlar in information genom att lyssna på kundens behov, som till exempel vid registrering av någonting (nya avtal, kontrakt), när kunden vill starta upp ett nytt konto eller utföra andra ärenden på plats.

Bankerna samlar in information om deras kunder för att senare enklare och vid behov ha möjlighet att uppfylla olika krav som lagen ställer på kundkännedom. Det är viktigt att komma ihåg att kunderna själva anger uppgifterna, bankerna kan inte samla in dem från något annat håll. Det finns undantag, som ifall kunden har en representant eller ifall banken behöver ta information ur något specifikt register som till exempel kreditupplysningsregistret. (Nordea, Säkerhet, 2017)

Litteraturstudierna och teorin omfattar bankernas interna PDF böcker, bankernas egna

hemsidor och andra nätsidor som bankerna själva har meddelat att de anser viktiga. Andra teorikällor är litteraturböcker som behandlar säkerheten hos bankerna.

3.1 Behandling av personuppgifter i allmänhet

När man pratar om hur bankerna behandlar kundernas personuppgifter så finns det olika sätt att bevaka och se till att de följer de regler som finns skrivna.

Det finns viktiga säkerhetsuppgifter som har som uppgift att fungera på ett effektivt och funktionssäkert sätt och säkerställa betalningssystemen som är en del av ett välfungerade finanssystem runtom i Finländska bankerna. (Suomenpankki, Riskhantering, 2017)

Trots att det här arbetet har som syfte att utreda kundernas uppfattningar om bankernas krav på personuppgifter, hur bankerna måste kräva uppgifterna av sina kunder och vad orsaken till detta är, var det viktigt att ta en titt på teorin bakom detta och hur det över lag är lagligt att behandla de uppgifter som en bank, företag, arbetsplats samlar in.

Det finns olika villkor och principer som gäller alla branscher som samlar in personuppgifterna, och dessa uppgifter skall behandlas enligt vad lagen säger och enligt de regler som gäller hanteringen av dem. Man får inte överskrida eller utföra någonting som går utanför regelverket för det som gäller personens skydd för privatliv och andra grundläggande rättigheter som skyddar en persons integritet.

De här uppgifterna får endast användas för det bruk som ändamålet är menat till, t.ex. när en kund kommer för att utföra ett bankärendet och överlämnar sina personliga uppgifter.

Ifall kunden inte vill överlämna sina personliga uppgifter åt banken när en banktjänst äger rum får ändå vissa typer av banktjänster utföras men inte alla. (Aktia, Integritetsskydd, 2017)

Bankerna försöker att hela tiden hålla informationen om kunderna uppdaterade och färskare men ifall kunden i något skede lägger märke till att informationen är bristfällig och det saknas något viktigt som har ändrats i livet, eller ifall det har skett fel i personinformationen som angetts skall man meddela om felet till bankerna så fort som

möjligt.

Det finns alltid de kunder som inte faller positivt till det faktum att deras information samlas in och har enligt finländsk lag rättighet att förbjuda att denna information används för något annat bruk än det som bankerna behöver denna information för. En kund har rätt att förbjuda att deras personliga information används för någon slags marknadsföring, försäljning, eller undersökningar utan att det har frågats i förhand. (Finansinspektionen, Kundidentifiering & Kundkännedom, 2016)

För bankerna gäller en föreskriven sekretess som gäller de uppgifter som kunderna lämnar in om dem själva. Den finska lagen beskriver bra till vem bankerna, fonderna, värdepappersföretag har rätt att lämna över denna information till.

För att få information om kunderna in i registret kan kunderna i första hand besöka bankerna fysiskt och ge den information om dem själva som bankerna tycker sig behöva.

Det här kan också ske över telefon och i de fallen har bankerna rätt att spela in samtalen. Detta sker både för att förbättra kundservicen, säkerheten och tjänsterna men också för att i efterhand kunna dubbelkontrollera att den information som kunderna gett stämmer. Detta kan också vissa kunder ha problem med och tycker att det är för mycket. Inspelning av samtal meddelas iallafall till kunden genast när denna ringer banken så det finns alltid en möjlighet för kunden att inte gå med på detta. I god tid före någon slags av information ges ut. (Finlex, Personuppgiftslagen, 1999, Kap. 1-5)

Tystnadsplikt gäller personalen i bankerna och tillgången till kunduppgifterna har endast de arbetare som har fått som arbetsuppgift att göra det, med andra ord kan inte vilken som helst arbetare komma och avbryta när ett bankärendе sker och fråga ut olika slags information om kunden. Eftersom det här är lagstadgat resulterar i att kunderna har en försäkran om att deras information behandlas konfidentiellt och att fastslagna principer om hur informationen får användas finns till hands. (Aktia, Integritet, 2017)

En bank skall också följa *felfrihetskravet* som säger att ifall personuppgifter har föråldrats, är oriktiga, eller ofullständiga skall de inte mera tas i bruk och användas för något som helst syfte.

Som också tidigare nämnt skall de här uppgifterna skyddas så att ingen obehörig kan ta

del av dem, ändra dem eller utlämna dem, detta sköts i en bank t.ex. så att de som är ansvariga för dessa uppgifter är de ända som har tillgång till dem men kan också skyddas ytterligare genom att tillägga olika lösenord eller dylikt som kan begränsa att någon annan skulle få tillgång till dem. (Borgå stads anställdas Powerpoint, Behandling av personsäkerhet, 2017, Powerpoint 1-3)

Vissa av de här personuppgifterna kan kallas för *känsliga uppgifter* och här gäller det också att genast förstöra dem när de har använts för det bruk och syfte som de är menade för. Med känsliga uppgifter menar man de som beskriver syfte för användningen. I en bank behandlas också en kunds personbeteckning och den tas upp när kunden överlämnar sina personuppgifter. Denna personbeteckning samlas in för att man skall kunna identifiera personen och individualisera den på bästa möjliga sätt. Som också tidigare nämnt har bankerna tystnadsplikt när det kommer till dessa uppgifter och får inte ge dem vidare. Förutom personbeteckningen kan bankerna fråga efter någon slags av legitimering vilket kan vara ett dokument med foto som bekräftar en kunds identitet och adress (t.ex. körkort, pass). Både bankerna och kunderna har ett gemensamt ansvar för att den personliga informationen inte kommer i orätta händer eller förstörs utan att kunden har gett tillåtelse åt det. Bankerna följer banksekretessen och allt en kund berättar är konfidentiellt. (Svenska Banksäkerheten, Banksäkerhet, 2017)

Säkerhetsregler skall godkännas av banker och detta är också sådant som hindrar obehöriga att få tag i dessa uppgifter. Också andra faktorer som regelbundna kontroller av åtkomst till system, nät säkerhet och brandväggar utförs med jämna mellanrum. (Aktia, Integritet, 2017)

3.1.1 Hur systemen har förändrats med åren

Det är viktigt för samhälle att bankerna sköter sig väl och att de uppdaterar systemen med jämna mellanrum. Eftersom risker finns både på finansmarknaden och i världen överlag är det ständigt viktigt att skydda sina kunder från penningtvätt och andra finansiella risker som kan uppkomma. Efter en lång tidsperiod av en värld där företag ständigt expanderar och blir allt fler och större, där nya branscher föds och ekonomin ständigt pendlar upp och ner har det forskats om att det är viktigt att det finns en

mångsidig finansservice med lösningar till de som behöver det, snabbt och utan större problem.

Bankerna har existerat sedan tidigt 1800-tal så därför har också säkerheten hos bankerna uppdateras med åren. I Finland är bankerna på toppklass nivå, mångsidiga och erbjuder många olika finansiella tjänster och har ett välfungerande system när det kommer till hur de bemöter kunderna och hur säkerheten hos bankerna är uppbyggda.

Efter år 2014 har systemen och säkerheten blivit mer strikta. Bankerna vill sänka riskerna för någon slags kriser så bra som det bara är möjligt. En stor orsak varför systemen och säkerheten blir allt mer strikta i Finland är för att de vill skydda sig mot den gråa marknaden. Bankerna vill också i framtiden se att finansbranschen och alla banker har gemensamma övervakningssystem för detta och gemensamma regler när det kommer till att kräva kunderna personuppgifterna. Man vill skapa en bank "modell" som är den samma i alla olika banker runt om i Finland inom de närmaste kommande åren. (Finanssiala, Pankkien Eduvalvontaa 100 vuotta, 2014)

Om man tar en titt flera år bakåt i tiden och hur på sätt bankerna skötte sina tjänster så ser man att de hade ett mycket simpelt system när det kommer till säkerheten. Ett historiskt exempel på ett av de första systemen som hittades på gav man ut bevis som guldsmider hade tillverkat till kunderna och så fick de den mängden guld som beviset hade. Detta uppfanns på tidigt 1500-tal.

Detta var hur systemen började och sedan dess har det bara blivit allt strängare och noggrannare. Alla dessa system och krav för säkerhet för att undvika konkurser, inflation och andra bankkriser. (UusiSuomi, Kuinka Pankkitoiminta Syntyi? 2017)

3.2 Varför samlar bankerna in personuppgifter?

För att bättre förstå kundernas åsikter och synvinklar på hur de tänker och tycker om detta behöver man titta på bakgrundsteori om *varför* dessa uppgifter samlas in.

Att samla personuppgifter från kunderna är inte något bankerna gör frivilligt utan det är något som lagen säger att de måste göra. Bankerna vill få fram personlig information av

kunderna för att både skydda dem som personer, ifall de har företag och själva samhället från t.ex. brottslig verksamhet som penningtvätt eller terroristfinansiering och hur kunderna i allmänhet använder vissa banktjänster och för vilket ändamål.

Bankerna behöver också information om regelbundna insättningar som kunderna gör och varifrån kundernas pengar (i frågan om stora belopp) kommer ifrån, ifall detta räknas som krav på kundinformation är upp till var och en men personliga frågor är det i vilket fall som helst. Om en affärstransaktion som kunden vill gå igenom vid något tillfälle avviker från deras rutinärenden eller vanliga sätt som de brukar använda bankernas tjänster på är banken skyldig att fråga kunden ytterligare frågor om denna affärstransaktions ändamål och eventuella medlens ursprung. Bankerna följer också en förordning (EG- förordning) som ger bankerna plikt på att kontrollera noggrant alla betalningar som kommer in till banken eller avgår. De vill också vid kontantbetalning be kunden om att uppvisa identitetsbevis och ifall den inte stämmer in på personuppgifterna som bankerna har kan denna tjänst inte gå igenom. (Finanssiala, Luottolaitoisten henkiltietojen käsittelyä koskevat käytännössä, 2017)

Det här är varför bankerna ställer olika frågor vid både inloggning vid nät banker men också när en kund besöker ställena fysiskt vilket detta examensarbete i stort sätt handlar om. (Nordea, Varför frågar banken?, 2017)

Bankerna har vid både personliga samtal och på distans skyldighet att fråga de här personliga frågorna och samla in personinformation men de har också det som lagstadgat krav och är med samma gång en del av bankernas samhällsansvar för att motverka ekonomisk brottslig verksamhet. (Personuppgift lag, 1999, Kap. 1-5)

Informationen om kunderna som banken samlar in sparas och används vid behov för kundservice, kundvård, avtals säkerställning, identifiera kunden, kontakta kunden, direktmarknadsföring, riskhantering och ifall det behöver ske rapportering till en myndighet. Banken har lättare att utföra den tjänst som skall utföras, också mer förståelse om konsumenternas/ kundernas behov av tjänst eller hjälp. Banken får också fram varför kunden i själva verket ens har besökt banken i första hand. Banken vill hjälpa kunden att hitta lösningar i situationer som framkallat problem, och erbjuda produkter/ tjänster som intresserar kunderna. (Finanssiala, Tunnistaminen, 2017)

3.3 Lagar bankerna måste följa

3.3.1 Personuppgifts lag & Lag om integritetsskydd i arbetslivet

Personuppgift lagen (22.4.1999/523) är en lag i enlighet med riksdagen som bankerna skall följa när det kommer till insamling av personuppgifter av kunderna. Denna lag stadgades första gången år 1988 i Finland med mening att skydda medborgarnas privatliv. Denna lag kallades förr personregisterlagen men byttes år 1999 till personuppgiftslagen.

Lagen behandlar bestämmelser för god databehandling i större vy än vad de gjorde för bara ett par år sedan eftersom behandlingen av personuppgifter i olika branscher såsom också i banker sker allt mer automatiskt via nätet. (Tietosuoja, Personuppgiftslagen som styrmedel för behandlingen, 2013)

Syftet med denna lag är att trygga personen som besöker banken och genomföra de grundläggande fri- och rättigheter som tryggar skydd för kunden vid utföring av tjänster eller andra ärenden i den fysiska banken. Lagen behandlar alltså i sin korthet skyddet av personens integritet och behandlingen av dessa uppgifter. Personuppgifter är de anteckningar som beskriver kunden som besöker banken, en fysisk person eller egenskaper/levnadsförhållanden. Lagen behandlar också vem som egentligen får behandla, förstöra, använda, utlämna dessa uppgifter och för vilket konkret ändamål de är menade för.

Personuppgift lagen går igenom allt sådant som en kund skall känna till när han eller hon bestämmer sig för att ge ut information som en bank behöver. Vad riskerna är, forskningen av detta, statistiken, undantagen, och tillämpnings områden överlag. Bankerna har som skyldighet att följa denna lag och använda den till allt de behandlar som har med kundernas personuppgifter att göras. Detta för att skydda och underlätta det för kunderna och få dem att känna sig ett steg tryggare och bekväma med att ge ut den information som krävs för dem att ange. (Finlex, Personuppgiftslagen 1999, Kap. 1-5)

En annan viktig lag som bankerna följer strikt är lagen om integritetsskydd i arbetslivet (13.8.2004/759). Det här har bankerna strikta direktiv på eftersom de inte bara skall skydda kundernas personuppgifter men också arbetstagarnas. Bankerna skyddar både

kunderna och arbetstagarna på samma sätt.

Detta gäller också relevanskravet, vilket betyder att bankerna och de som arbetar där får behandla sådana personuppgifter som är relevanta och har någon koppling till kunden/arbetstagarna. Rätten att använda information om personkreditupplysningen är densamma för bankerna till deras kunder som för arbetsgivaren till arbetstagaren. Man får använda dennes information ifall det visar sig vara nödvändigt, arbeta med sådana saker som kräver denna information. (Finlex, Lag Om Integritetsskydd I Arbetslivet, 2004/, 2017, Kap. 1-6) Integritetsskyddet

Den här lagen har direkt anknytning till både den enkät som genomförts och den teorin som behandlar arbetes syfte. Som titeln på lagen berättar har den som syfte att genomföra de grundläggande fri- och rättigheter som tryggar skydd för en persons privatliv och den personliga integriteten när det kommer till behandling av personuppgifter och utvecklande av informationshanteringen.

Tack vare den här lagen kan kunden känna sig både skyddad och i trygga händer och behöver inte vara orolig om för att deras information skall hamna i fel händer. (Finlex.fi Personuppgiftslag 22.4.1999/523, Allmän information, 2017)

Information som respekten av denna lag, användningen, överlämnande, varför den samlas in, vem som har tillgång till den, och hur kunden skyddas är mer ingående rubriker som bankerna ofta går igenom på deras nätsidor som har med lagen att be göras.

(Aktia.fi, Integritetsskyddet, 2017) Majoriteten av bankerna i dagens läge har också tydligt utsatt och informerat på deras nätsidor om vad som gäller för integritetsskyddet ifall kunderna inte upplever att de vet allting, eller kontaktuppgifter som de kan använda sig av för att få ytterligare information gällande det här.

3.3.2 Nya regler och uppdatering av säkerheten

Bankernas nyfikenhet på kundernas privatinformation har blivit allt mer bredare. Det här beror till största delen på den ökande penningtvättningen som föregås på

marknaden.

Bankerna har alltid krävt personlig information av kunderna men enligt en artikel i Kauppalehti 29.9.2017 av Pekka Vasara (direktör på centralen för skydd mot penningtvätt) ”*Pankki utelee henkilökohtaisia kitkeäkseen rahapesua*” stör sig företagen och privatpersonerna på detta allt mer än förr.

De olika bankerna frågar inte bara personlig information men som tidigare nämnt i teorin också detaljer för användningen av pengarna som kunderna vill låna från banken. Man kräver detta för att se en helhets bild och kunna på bästa möjliga sättet förhindra att kriminella handlingar sker. Bankerna har nu infört olika slag av datorsystem som automatiskt kontrollerar affärstransaktioner och har möjlighet att frysa en transaction som verkar misstänksam.

Det här leder till att banken snabbt sedan kan vara i kontakt med kunden och få fram detaljer med den utförda transaktionen och varför den görs.

Den 3 januari 2018 utökas kraven på transaktionsrapporteringen och då kommer det nya LEI-koden (Legal entity identifier) i bruk.

Alla företag och privatpersoner som förhandlar sig med olika slag av värdepapper måste ta den här koden i bruk. Syftet med detta är att olika myndigheter skall få en klarare blick och helhet av vad som sker på värdepappersmarknaden. (Kauppalehti, Pankki utelee henkilökohtaisia kitkeäkseen rahanpesua, 29.9.2017, 31)

3.4 Hur man behandlar personuppgifter

Förutom bankerna måste också alla inhemska och sådana utländska kreditinstitut som har ett Finländskt kontor eller annat dotterbolag, värdepappersföretag och andra förvaltningsbolag följa kraven som lagarna säger om att samla in personuppgifter.

Dessa bolag, banker, företag följer den finländska lagstiftningen och andra skrivna regler som är i bruk på EU-nivå. Banksekretessen är något som täcker alla de frågor som verksamheten eller den förtroendevalda får kännedom om. Hur behandlas informationen? Behandlingen av dessa uppgifter bör alltid vara både lämpliga och motiverade. Den som behandlar uppgifterna skall ha ett syfte om vad som skall utföras

förrän den börjar behandla de personuppgifter de samlat in. Syftet får ändras om det är nödvändigt på grund av någon förändrad omständighet. Personuppgiftslagen styrs och övervakas av dataombudsmannen. Detta gör att datasekretessnämnden kan om så vill förbjuda all behandling av personuppgifter runt om i olika branscher och banker. Förutom för bjudning kan datasekretessnämnden också ge tillstånd att få lov att behandla dessa i sådana fall där lagen kanske inte skulle godkänna detta. (Finlex, Personuppgiftslagen 1999, Kap. 1-5)

3.4.1 Kommunikation parterna emellan

För att en bank skall kunna behandla dessa uppgifter måste kommunikationen bankerna och kunderna emellan fungera felfritt. Det får inte uppstå någon slags misstroende eller osäkerhet från kundens håll till bankpersonalen och inte heller tvärtom. Det skall finnas förtroende och man skall kunna lita på varandra. I vissa situationer där kunden har beställt en tid för en träff kan det vara viktigt att banken i förhand tar kontakt med kunden om vad deras möte kommer behandla. Ifall kunden har några viktiga frågor de vill ha svar på eller andra viktiga aspekter. Detta kallas intern kommunikation parterna emellan, man kanske har ett mål man vill komma överens om under mötet och det lönar sig att komma överens om hur man skall gå till väga med öppen diskussion där man kan lita på varandra.

Bankerna skall också vara noggranna med att se till att kunderna har en uppfattning om vad deras verksamhet går ut på, vad just deras bank har för positiva sidor och vad kunden vinner på att gå till just dem. Detta gör kunden allt mer bekväm och känner sig mera välkommen och kan sedan med större sannolikhet dela med sig av sina uppgifter eftersom de "känner" till banken och deras mål bättre. Kommunikation är en viktig byggsten för att kunden skall känna sig välkommen och bekväm, nog att öppna sig lite och dela med sig av sina personuppgifter. Finns det ingen kommunikation parterna emellan kanske kunden känner att det är jobbigt och otryggt att dela med sig om sina personuppgifter. Bankerna måste se till att visa den ljusa sidan och se från deras sida att kunderna trivs och känner sig bekväma. Detta med hjälp av att när de behandlar personuppgifterna kanske emellanåt ta kontakt slumpvis till kunderna för att fråga ifall

de funderar över något osv. (Communication-Based Assessment For Bank Operations s.11-20, 2007)

3.5 Kredituppgifter och upplysningsrätten

Användningen av en kunds personuppgifter och i detta fall kreditinformation styrs till största delen av kreditupplysningslagen. Kreditinstitutet kan göra regelbundna kreditupplysningar och undersöka bankernas kunders uppgifter om det känns aktuellt/relevant på något vis, t.ex. vid misstänksamhet för penningtvätt. (International Bank Management, 198-201, 2008)

Kunden måste alltid meddelas ifall det bestäms för att kontroll av kreditinformation ska se förutom när det gäller den nämnda misstänksamheten för penningtvätt, då meddelas inte kunden. Kunden har annars rätt att bli informerad om hans eller hennes information tas i bruk, förändras eller förnyas detta kallas att de har rättighet till upplysningsplikten. Med upplysningsplikten menas den registeransvariges namn och kontaktuppgifter, ändamålet med behandlingen som bankerna använder person/kredituppgifterna, regelbundna utlämnande av uppgifterna och andra upplysningar som kunden behöver känna till för att utöva sina rättigheter vid behandling av uppgifterna.

Kunden skall alltid vid önskemål bli upplysta av det de vill utan någon slags dröjsmål, i muntlig eller skriftlig form. (Finanssiala.fi, Pankkitunnistaminen, 2017)

Såsom också det gäller för personuppgifterna så gäller det för kredituppgifterna, kunden har alltid rätt oberoende vad att ändra på något om den så vill i vilket skede som helst.

3.6 Kundernas åsikt överlag

Om det är något som gör att en bank är populär eller har en större mängd kunder så beror det för största delen på vad de själva har för åsikt om banken.

Åsikterna är något som alltid spelar en stor roll vare sig sedan en bank, ett konditori eller en skola. Bankerna runt om i Finland växer hela tiden och man kan se att under åren har det kommit upp flera olika nya banker runt om i landet. Populariteten bland

bankerna beror på många olika faktorer och en stor del beror på säkerheten i banken. Hur mycket kunderna litar på bankerna och hur de behandlar deras information. Säkerheten kan ha att göra med hur mycket information de kräver, hur de bevarar informationen och hur de som person frågar de frågor som skall bli ställda. Hur trygg kunden känner sig och hur personlig banken är också faktorer som påverkar detta och resulterar i hur kundens syn på vilken bank som är bra. Kunderna har också blivit allt mer missnöjda eftersom de som redan gått hos en utvald bank i årtal hamnar först nu utlämna sin personliga information vilket de inte hamnat förut göra eftersom systemen har ändrats. (Talouselämä, Miksi vanhatkin asiakkaat joutuvat selvittämään tietonsa pankille? Nordea vastaa, 2014)

Bankerna svarar till kunderna med att man nuförtiden måste med jämna mellanrum uppdatera kundernas information och försäkra sig om att allting stämmer så att inget missförstånd eller krångel uppstår i onödan. Bankerna förklarar också detta vilket är nämnt från tidigare att de inte frågar detta för att irritera kunden eller förlänga vistelsen i banken utan för att de följer vissa lagar och direktiv. (Nordea, Asiakkaan Tunteminen, 2017)

Om man drar alla snabbt under en kam utan att göra några personliga inblickar ser det finländska folket ut att föredra mindre banker än som det var förut då de större bankerna var mer populära. Detta är enligt en undersökning av MTV år 2016 för att de mindre bankerna är mer personliga och mindre robotaktiga frågor infaller och man har mer förtroende för de mindre bankerna. (Mtv.fi, Tyytyväisyys Nordeaan on laskenut, 2016)

Detta är vad den empiriska delen för det här arbetet går ut på.

En fortsättning och konkret undersökning av den teori som presenterats hittills i arbetet i samband om bankernas säkerhet och behandling av personuppgifter.

Är människorna nöjda med detta fastän säkerheten blivit allt mer striktare under åren och uppdateras hela tiden eller är detta något som gör att människor besöker bankerna allt mer sällan än vad de gjorde förr i tiden.

4 EMPIRISK UNDERSÖKNING

I detta kapitel presenteras och analyseras undersökningens resultat.

I analysen granskas och analyseras respondenternas svar som har fått fram av enkäten. Syftet med slutarbetet var att få fram huruvida kunderna ser detta som ett problem eller inte, och ifall de upplever att bankerna kräver för mycket personlig information. För det här syftet gjordes en enkät för att få fram rätt personers åsikt i rätt åldersgrupp och se huruvida det stämmer in med vad teorin i arbetet säger.

Enkäten gjordes först med hjälp av programmet [SurveyMonkey.com](https://www.surveymonkey.com) där först de relevanta frågorna sattes in och svaren matades in av respondenterna.

Det här sker med anknytning till den teorin som tidigare presenterades i arbetet.

Svarens innebörd tolkas och redogörs för att sedan i slutet kunna dra slutsatser.

Den empiriska delen byggs upp på en enkät i form av frågor besvarade av respondenter med en åldersgrupp av personer av ålder 60+.

Den empiriska delens arbete gjordes från slutet av sommaren 2017 till början på oktober 2017.

Totalt sätt var det 55 personer som skulle besvara frågorna, och i slutet var de besvarade enkäterna 50. Planen var att hållas till staden Borgå då det var tid att gå ut med enkäten och samla in svar.

Borgå centrum har under veckosluten en mängd av människor i den åldersgruppen som arbetet hade som syftet att få som respondenter. Planen var att under ett veckoslut besöka Borgå torg där människor sitter och dricker sitt kaffe på förmiddagen. Det här gjordes och slutfördes också och under en lördag och söndag uppnåddes det önskade antalet respondenter.

Mängden av besvarade enkäter är inte så stor ifall man tittar på hur det överlag ser ut när människor använder sig av den här typen av undersökningsmetod.

Den empiriska delen tar både del av kvantitativ och kvalitativ forskning.

Enkäten är mer av en kvalitativ undersökning, tolkande och analysering av den sociala verkligheten med en impuls av kvantitativ undersökning p.g.a. den matematiska insättningen vid slut analysen.

För detta arbete var den här mängden en bra och passlig mängd, inte för många men ändå tillräckligt för att få en undersökning där de svar som kom in var varierande och olika.

Att ha så pass få respondenter gör att man kan ha en större mängd frågor med i enkäten och undersökningen blir mer personlig och sedd från en mindre och intimare vy.

De respektive syftesfrågor för det här examensarbetet togs upp var och en på sitt sätt i enkäten. I enkäten frågas frågor som får reda på hur personerna upplever detta i det vardagliga livet, och ifall de ser det som ett problem eller inte/ifall det har ändrats under åren. Bankernas säkerhetssystem och ifall de har allmän överblick på deras rätt till integritetsskydd.

Syftet med enkäten var att få fram ett resultat som går att jämföras med den teori som presenterades tidigare i examensarbetet.

Kraven på den personliga information som bankernas säkerhetssystem nuförtiden ställer och vad respondenterna ser att ha ändrats från tidigare var fakta som var viktig att få fram i denna del av arbetet.

Intressant fakta som ger en inblick i hur systemen har ändrats med åren och hur säkerheten sakta men säkert stärks från dag till dag.

Enkäten startar med frågor som ger en inblick i vem respondenten är och hurudant samband denna har med banken i dagens läge.

Besöker respondenten ofta en fysisk bank eller har den övergått helt till att utföra de behövda tjänsterna via nätet.

Detta var under rubriken allmänna frågor och gav en ytlig blick vem som besvarade enkäten.

Nästa rubrik var kundens åsikt och man fick en allmän blick på vad kunden tycker och tänker om det som enkäten baseras på.

Den tredje rubriken handlade om ”personlig information” och gick mer in på djupet huruvida respondenten upplever att detta har förändrats under åren, kräver bankerna mer personlig information än förr, är detta ett problem eller har respondenten kanske inte reagerat över detta över huvud taget.

Här får också respondenten ge sin uppfattning om detta och hur de upplever detta i vardagliga livet.

I sista delen besvaras frågorna i tanken om ifall respondenten har någon allmän uppfattning om den personliga integriteten varje människa har rätt till, och huruvida bankerna följer dessa regler.

Enkäten besvarades anonymt av respondenterna och alla de som besvarade hade desamma svarsalternativen och besvarade samma frågor. På sista sidan i enkäten förklaras enkätens syfte och hur den kommer användas och ett stort tack till de som besvarat frågorna ges.

Analysen och enkäten gjordes via internetsidan/ undersökningsforumet SurveyMonkey (surveymonkey.com) och lades först upp som ett frågeformulär som besvarades av respondenterna via en Ipad och senare analyserades via programmet av skribenten.

Att se skillnaden mellan teori och hur det fungerar i praktiken är relevant och aktuellt och passade bra in till att få fram en bredare uppfattning om examensarbetets syfte, bankernas krav på kundidentifiering i dagens samhälle.



Figur1, progressen i empirin av examensarbetet

Detta slutarbete behandlar mycket sådan teori som hålls för det mesta inom stängda dörrar. Varje bank har en sådan hög värdesättning/ krav när det kommer till att hålla den information de får av sina kunder i säkerhet.

När enkäten fylldes i av representanterna var åsikterna och frågorna ganska de samma. De ville veta för det mesta varför just detta ämne hade tagits upp, vilket förklarades i att det berodde på den faktorn att detta är ett väldigt aktuellt ämne just nu och allt mer ute i världen handlar om pengatvättning, förfalskning, försök i att få tag i en annan persons personliga uppgifter i avseende att utnyttja ekonomiskt.

Andra frågor som ställdes var ifall det varit intressant, svårt att få tag i information, om det funnits färdig teori i bakhuvudet om i huruvida säkerheten i framtiden kommer se ut och hur bankernas syn på hur det hela fungerar ser ut.

Eftersom representanterna var äldre personer var det väldigt intressanta diskussioner, minnen som delades och historier om huruvida systemen såg ut förr.

4.1 Progressen i utförande av enkäten

När det var tid för frågande av människor i den rätta åldersgruppen om de ville besvara enkäten var de flesta genast intresserade och villiga att göra det.

Majoriteten ville genast i början redan höra syftet med hela arbetet, för vilken skola den skulle göras, vad den handlade om och ifall de hade möjligheten att besvara frågorna anonymt (informeras också senare fram i enkäten), vilket de kunde.

De flesta var positivt inställda på att inga namn behövde uppges eller namnet på den bank som de besöker.

Efter det förklarats vad enkäten handlar om och vad den går ut på, hur mycket den krävde tidsmässigt och att de hade möjlighet att be om hjälp/fråga genast vid behov så fick de bekanta sig med att hålla i och använda sig av en Ipad.

Många hade förstås egen hemma, använder sig av smartphone/ Ipad hemma, har bekantat sig tidigare med datorer osv men för en del av respondenterna var användningen av en Ipad en ny sak för dem.

Det var intressant att se reaktionerna av de som besvarade enkäten när de hörde om hurudana frågorna skulle vara och se ut. En del hade verkligen tänkt på det här en längre tid, funderat och frågat från förut medan andra inte ens hade fått tanken upp eller märkt sen tidigare att det möjligen finns ett sådant här problem och hur det förändrats och krävs allt mer.

Det fanns flera tillfällen då hjälp behövdes med att visa dem hur det fungerar, att det fanns flera frågor som kom i nummerordning, och att det alltid fanns de samma tre svarsalternativen, ja, nej och jag vet inte/har inte tänkt på saken.

En del av dem som svarade gav vidare ansvaret att håll i paddan och trycka in de svar som de hade och hade inget problem att vara så öppen med deras åsikter, vilket var intressant och trevligt för det gav också mig chansen att inleda en djupare diskussion med respondenterna om denna enkät och frågorna och få mer djupa och förklarande meningar på varför de svarar som de svarar.

Detta har inget med analysen av enkäten att göras med men var ändå intressant för stunden och för att få en större överblick på hur kunderna hos olika banker på riktigt tänker och tycker.

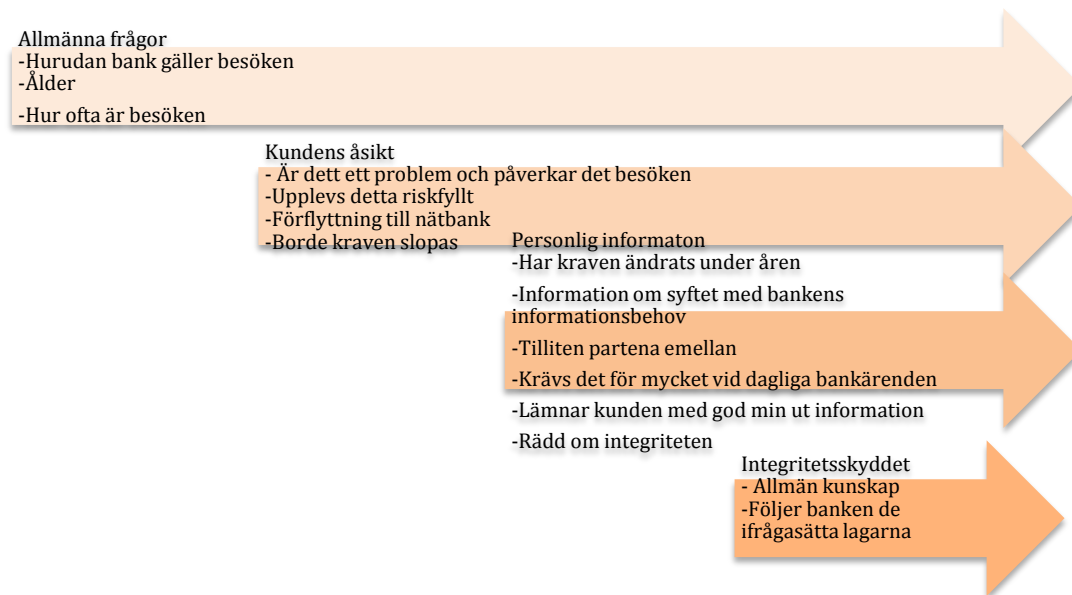
Enligt personerna var frågorna i enkäten tydliga och lätta att förstå och de flesta tyckte när de närmade sig slutet av enkäten att frågorna hängde bra ihop och att man fick en bra sammanhangsblick på vad också slutarbetet kommer att handla om och vad syftet med arbetet var. Detta var både trevligt och lättande att höra och desto längre diskussionerna med respondenterna blev desto mer inspirerad blev jag att senare analysera alla de svar jag fått in, och att hitta ett samband med teorin och enkätsvaren. Representanterna ansedde att frågorna var enkla att svara på, tydliga och med en relevant orsak.

Enkäten började med allmänna frågor, för att få fram yttlig information vem respondenten är och i hurdan ålder de är.

Hurudan storlek deras bank har, hur ofta deras besök är ställdes också.

Andra delen av enkäten behandlade kundens åsikt om bankernas krav på kundidentifiering och del tre behandlade mer personlig information. Sista delen av enkäten behandlade integritetsskyddet överlag.

Enkätens frågor presenteras i figuren nedanför och svaren sammanställs sedan skilt för sig.



Figur 2, sammanfattning på enkätens frågor (Surveymonkey.com)

4.2 SPSS analys av enkäten

När alla respondenter hade besvarat frågorna matades svaren in i programmet Excel för att få en tydlig överblick och ha frågorna och svaren tydligt framme. Sedan var det rätta programmet att använda SPSS för att få en mer ingående analys, procent och för att se huruvida det skiljer sig med storleken av banker i koppling hur det här upplevs som ett problem.

För att få fram en tydlig analys av enkäten sattes skalan som Nominal och typvärde numerisk i SPSS och sedan kördes en frekvens tabell på alla inmatade resultat.

Varje fråga matades in skilt för sig och alla de svar som enkäten fått in. (SPSS Akuten.se, 2017)

Sedan presenterades resultatet av respondenternas svar i tabellform både procentuellt och i hur stor andel av dem som besvarade svarade vad.

En fråga som lämnades bort från analysen pga. att den inte var relevant för syftet av arbetet (Har du upplevt att flytta från att besöka fysisk bank till endast nätbank pga. bankernas krav på kundidentifiering).

Enkätens frågor kommer nedan presenteras och SPSS analys av dem. Det kommer också förklaras kopplingen mellan frågorna och teori delen av arbetet.

1. Är detta något som ni hört diskuteras som ett problem och påverkar bankbesöken?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	28	50,0	56,0	56,0
	nej	20	35,7	40,0	96,0
	vet ej	2	3,6	4,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 3, Spss analys fråga 5

Det kommer ofta fram i nyheter, tidningar och andra medier tydligt huruvida lagar och regler ändras men att höra det diskuteras ute i allmänhet är ovanligare. Ovanför ser vi att hälften av dem som besvarade svarade att det här problemet faktiskt diskuteras bland folk.

2. Upplever ni det riskfyllt att ge ut personlig information till den bank där ni sköter era bankärenden?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	24	42,9	48,0	48,0

	nej	25	44,6	50,0	98,0
	vet ej	1	1,8	2,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 4, SPSS analys 6

Det här var den frågan som var mest svår att förstå av dem som besvarade enkäten.

Man kan lätt tolka den på två olika sätt men efter lite förklaring förstod de vad frågan menades.

Fastän det är något som är riskfyllt och som förklarades ovanför att diskuteras så är det ändå bara hälften som upplever det här som riskfyllt.

Man skulle kunna tänka sig att med all förändring som skett och som arbetet berättat allt mer information krävs av kunderna som kan anses vara för personliga är svaret ändå så jämt delat som Spss analysen visar.

3. Är detta ett problem, borde bankerna försöka göra sig av med kraven?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	10	17,9	20,0	20,0
	nej	39	69,6	78,0	98,0
	vet ej	1	1,8	2,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 5, Spss analys fråga 7

Här var respondenterna allt mer av samma åsikt eftersom över $\frac{3}{4}$ av dem var övertygade om att det här är bra ide. Eftersom så stor del besvarade frågan med svaret nej, de tycker inte bankerna skall göra sig av med kraven kan man dra den slutsatsen att kunderna upplever det tryggare att uträtta sina ärenden när det finns regler och lagar som övertygar dem att det är säkert att utge sina personliga uppgifter utan risk för att de ska hamna i fel händer. Av de som besvarade frågan med nej kom också djupa diskussioner fram när det var dags för respondenterna att besvara enkäten. En del av dem som besvarade frågan med nej upplever kraven som onödiga och slöseri med tid. De som var av den här åsikten var sådana som inte besöker bankerna ofta eller utför tjänster hos en fysisk bank mer än nångång per halvt år.

Om man ser det här från bankens synvinkel är det också en positiv sak eftersom meningen med kraven på personlig informatio är menat för kundens bästa och för att trygga kunden på bästa möjliga sätt, detta uppkommer också i teoridelen.

4. Har ni en uppfattning om syftet med bankens informationsbehov?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	39	69,6	78,0	78,0
	nej	9	16,1	18,0	96,0
	vet ej	2	3,6	4,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 6, SPSS analys fråga 9

Att upp till 78 % var av den åsikten att de är underfund med varför bankerna kräver den information som teorin också förklarar i tidigare stycken är en bra sak både ur bankernas och kundernas synvinkel. Det gäller för bankerna att informera kunderna varför och hur de samlar in information vilket också förklaras i teori delen.

5. Kräver banken enligt er mycket personlig information vid era dagliga bankärenden?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	24	42,9	48,0	48,0
	nej	23	41,1	46,0	94,0
	vet ej	3	5,4	6,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 7, SPSS analys fråga 11

Detta är den mest relevanta frågan om man ser utifrån vad syftet med slutarbetet är och

här ser man att det förhåller sig ganska så lika procentuellt. Bara några få berättade att de inte vet eller har någon skillnad medan det annars förhåller sig till hälften och hälften. Att ändå upp till 46 % besvarade nej förklarar att det ännu inte bland respondenterna i Borgå upplevs som ett större problem.

Det här är alltså bevis på de förändringar som bankerna gjort under åren, alla förstärkta regler och direktiv som kommit upp synns nu allt mer också ut till kunderna.

6. Är ni rädd om er personliga integritet?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	43	76,8	86,0	86,0
	nej	7	12,5	14,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 8, SPSS analys fråga 13

Här ser man tydligt att de flesta var av samma åsikt och upplever att de känner att de vill skydda sin personliga integritet och är rädda för att andra ska få tag på deras personliga information.

Det finns både för och nackdelar för bankerna att kunderna är rädda om sin personliga integritet. Bankerna vill kunderna skall känna sig trygga i sina egna banker och lita på dem så att de kan ge ut den information bankerna behöver.

Därför har vi integritetsskyddet som teorin också behandlar.

7. Har ni allmän kunskap om vad lagen säger om integritetsskyddet?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	36	64,3	72,0	72,0
	nej	11	19,6	22,0	94,0
	vet ej	3	5,4	6,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 9, SPSS analys fråga 14

I frågan ovanför ser vi också att majoriteten tror sig ha allmän kunskap om vad lagen säger om detta och vad integritetsskyddet behandlar överlag.

Bankerna informerar på deras nätsidor och förklarar också på plats ifall kunderna vill veta mer om integritetsskyddet överlag och vad det innebär för just dem, och ifall man litar på just den här analysen har bankerna lyckats bra med att dela ut information om det skyddet.

8 . Ifall kunskap om lagen finns, är ni överens om att banken följer denna lag?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	43	76,8	86,0	86,0
	nej	2	3,6	4,0	90,0
	vet ej	5	8,9	10,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 10, SPSS analys fråga 15

Eftersom majoriteten besvarade att de har allmän kunskap ser man också att upp till 86 % också tycker att det här följs.

Detta är sett från bankens synvinkel en positiv sak. Det är bankernas prio och de måste både enligt vad arbetes igenomgångna sekundär data säger följa denna lag men de gör också det för kundernas eget bästa, trygga dem på bästa möjliga sätt.

9. Gäller era besök hos en större eller mindre bank?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	större	29	51,8	58,0	58,0
	mindre	19	33,9	38,0	96,0
	vill ej ange	2	3,6	4,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 11, SPSS analys fråga 1

Bankernas storlek kan ses utifrån ifall det handlar om en bankkoncern eller en enskild bank med utländskt ursprung eller som också betjänar utomlands. Bankkoncern kan

vara t.ex. Nordea banken som fungerar såväl i Finland som utomlands, och Aktia som betjänar i Finland och räknas som en av de mindre bankerna.

(Talletuskorkovertailu.fi, 2017)

Över majoriteten av respondenterna gör sina bankliga ärenden i en större bank.

Utifrån att se på storleken av banken och hur det upplevs som ett problem av att lämna ut personlig information ser vi nedan. Vi ser att det inte är desto större skillnad ifall det är frågan om en större eller mindre bank.

10. Hur ofta besöker ni en bank?

		Frekvens	Procent	Giltig procent
Giltig	flera ggr per vecka	3	5,4	6,0
	en gång per vecka	12	21,4	24,0
	några gånger per månad	20	35,7	40,0
	ca. en gång per månad	5	8,9	10,0
	ett par ggr/ färre per år	10	17,9	20,0
	Total	50	89,3	100,0

Figur 12, Spss analys fråga 3

Fråga 3 i enkäten hörde till allmänna frågor och ger en bredare blick hur ofta de som besvarade enkäten besöker en fysisk bank.

Som man ser utgående från enkätsvaren besöker de flesta av respondenterna en bank några gånger per månad (36 % av de som besvarade), det betyder att de dagliga bankärendena ännu är vanliga för en del att uträtta på plats och inte t.ex. via nät banken. Det som kan ha låtit påverka detta är att allt fler banker har stängt deras kundtjänst kontor under de senaste åren. Kundtjänst avdelningen där kunderna kan uträtta bank ärenden är ofta stängda under dagen och öppna bara ett par timmar som bäst då det finns tid för att boka tid, köa. (Svenska Yle.fi, Danske Bank stänger stor del av kontor i Finland, 2013)

11. Ålder?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	50-60	19	33,9	38,0	38,0
	61-80	25	44,6	50,0	88,0
	81+	6	10,7	12,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 13, SPSS analys fråga 2

Åldersgruppen för det här arbetet var personer som fyllt 50 och uppåt. Av den analys enkäten gav var majoriteten mellan 61-80års ålder vilket passade perfekt in eftersom meningen var att få fram en stark åsikt av dem som besökt en fysisk bank en längre tid och sett förändringar ske.

Detta kan analyseras på det viset utgående från enkäten för det här arbetet som att det är mer personer i högre ålder som utför sina bankärender/ tjänster på plats och de med lägre ålder kanske har valt att övergå allt mer att utföra dem över nätet.

Många utför också sina banktjänster enkelt och snabbt via mobilen eftersom det för de flesta banker finns möjlighet att ladda ner deras app och utföra dagliga banktjänster via dem. (Nordea.fi, Hjälp oss utveckla framtidens banktjänster via Nordea Next, 2015)

12. Lämna ni gärna ut information om er själv?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	22	39,3	44,0	44,0
	nej	27	48,2	54,0	98,0
	vet ej	1	1,8	2,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 14, SPSS analys fråga 12

Här kan man se att över hälften av respondenterna upplever att de inte vill lämna ut personlig information till bankerna medan lite under hälften är av den åsikten att det går bra. Det ligger ganska lika och kan ha med olika faktorer att be göras, huruvida de

känner sig trygga i sin bank, hurudan information det handlar om osv.

Detta kan också förbättras genom att bankerna delar ut mer information om det här och gör det klarare för kunden att de kan frågeställa dem och berätta vad de undrar över angående att utelämna information om dem själva. Bankerna vill hjälpa sina kunder så bra det går.

13. Upplever ni att ni kan lita på banken och deras personal att personuppgifterna hålls mellan de berörda?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	47	83,9	94,0	94,0
	nej	3	5,4	6,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 16, SPSS analys fråga 10

Lagarna och direktiven som bankerna följer säger att bankerna inte får ge ut information om deras anställda eller kunder till någon obehörig. Om kunden gett lov och inte själv kan ta hand om sina finansiella tjänster utan behöver en annan ansvarig att utföra det här kan detta räknas som undantag.

Annars skall all information hållas mellan den bankanställda och den kunden som det är i frågan om. (Danskebank.fi, Tietosuoja, 2017)

Detta är positivt för bankens perspektiv att nästan alla av de som besvarade enkäten upplevde sig kunna lita på sin egen bank.

14. Upplever ni att bankens krav på personliginformation ändrats under åren, krävs det mera kundinformation än förut?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	35	62,5	70,0	70,0
	nej	13	23,2	26,0	96,0
	vet ej	2	3,6	4,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 16, SPSS analys fråga 8

Detta var en av de frågorna som väckte mycket diskussion bland respondenterna, de som hörde till den äldre gruppen av respondenter ville gärna berätta huruvida det var förr och hur det konkret ändrats. Långt över majoriteten upp till 70 % upplever att det har ändras.

Det här är också en klar koppling till varför det här arbetet behandlar just de här frågorna om bankernas krav på kundidentifiering. Alla regler och lagar ändras hela tiden och det upplever i alla fall de flesta av dem som i Borgå besvarat den här enkäten

15. Känner ni er trygg i er egen bank?

		Frekvens	Procent	Giltig Procent	Kumulativ Procent
Giltig	ja	45	80,4	90,0	90,0
	nej	5	8,9	10,0	100,0
	Total	50	89,3	100,0	

Figur 17, SPSS analys fråga 4

De som besvarade enkäten var alla bosatta i Borgå och besöker Borgås banker då när de behöver utföra sina banktjänster. Enligt enkäten är upp till 90 % av respondenterna av den åsikt att de känner sig trygga i sin egen bank.

För att det skall fungera banken och kunden emellan när de olika banktjänsterna sker är A och O det att det finns tillit parterna emellan. (S-banken.fi, säkerhetsinformation, 2017)

Analysen visar oss hur respondenterna förhåller sig olika till de olika enkät frågorna med en kort förklaring och i procent form. Det varierar väldigt stort frågorna emellan hur stort avstånd procentsvaren har eller hur nära och av samma åsikter de som besvarade var.

En förklaring i anknytning till vad arbetets teori har sagt gav analysen mer klarhet och man kunde dra en sammankoppling av kundernas olika åsikter och vad teorin berättar.

5 SLUTSATS & DISKUSSION

Syftet med arbetet var att undersöka hur kunderna i olika banker ser hur kraven på den personliga informationen har stärks under åren och ifall det upplevs som ett problem. På basis av resultaten från enkäten får man en uppfattning om att det är ett problem men att det inte har gett ännu i detta skede större konsekvenser.

Av de som besvarade den gjorda enkäten var större delen av den åsikten att deras bankbesök inte har blivit färre än vad de var förut p.g.a. detta och de har inte heller övergått till andra tjänster som t.ex. nät banken pga. att de inte kan lita på den personal som betjänar dem i de fysiska bankerna.

I anknytning till teorin ser man att framtiden kommer föra med sig fortsättande förändringar när det kommer till lagar och regler angående den personliga informationen och integritetsskyddet. Som teorin säger är bankernas prioritering att hålla kunderna skyddade och försäkrade om att ingenting kan läckas ut eller gå i okända händer. Det här är något som också majoriteten av respondenterna håller med om och de känner sig i stort sätt både trygga och har tillit för den bank de är kund i.

Vardagen ändras från dag till dag och vad framtiden bär med sig när det kommer till systemen och säkerheten är något som tiden visar.

Den utförda studiens syfte var att få fram reaktioner i samband med insamlingen av svaren till enkäten och det här är något som jag också fick fram. Det blev både kortare och längre diskussioner med de som besvarade enkäten och det var intressant och trevligt att det här gav både av positiv och negativa reaktioner och att diskussioner dök upp. Alla har inte allmän information när det kommer till en människas rätt av integritetsskydd, så att kunna dela med sig av den information som jag fått av insamlingen av teoridelen var både lärorikt och inspirerande.

I helhet ser ja detta som en lyckad undersökning där anknytningen till teorin kom bra fram och jag fick en variation av hur kunderna upplever bankernas krav på den personliga informationen.

6 AVSLUTNING

En intressant sak som jag kommit i kontakt med många gånger under arbetes gång är hur snabbt lagarna och direktiven ändras och uppdateras. Det här gäller bankerna runt om i Finland, Europa men också andra lagar som behandlar personuppgifter.

Något som kommer att uppdateras och ändras inom snar framtid är ett Eu direktiv som behandlar personuppgifter, dataskyddsreformen (Datainspektionen, Dataskyddsreformen, 2017)

Något annat som jag också lagt märke till extra mycket under arbetes gång och när man har följt nyheter och vad som händer i världen är penningtvättens inverkan på hur bankernas krav på kundidentifiering ökar. Enligt penningtvättslagen får inte banken starta en förbindelse eller utföra några som helst transaktioner med kunden utan att de fått fram vad kundens verksamhet är. Det som kommit upp många gånger under arbetes gång är vikten i det att om banken inte kan få fram syftet med kundens verksamhet kommer inga som helst affärsrelationer eller transaktioner ske. Det som jag märkt när jag följt nyheter är att det med stor sannolikhet kommer att stärkas ytterligare och bli ännu säkrare. (Svenska Bankföreningen, Penningtvättslagen, 08.18.2017)

Den nya formen av Eu:s nya dataskyddslag skall träda i kraft i Eu området senast 6 Maj 2018. Direktiven ger invånarna tillbaka kontrollen i frågan om deras person uppgifter. Men de kommer ändå finnas säkerhet om att all personlig information har en hög standard i fråga om skydd av det och hur de överförs från t.ex. en bank till en annan osv. Inom den finansiella sektorn och speciellt i Sverige är hur man ännu en gång skärper krav och rutiner för identitetshandlingar ytterligare.

Hur man kan förbättra hanteringen och säkerheten kring identitetshandlingar.

Bankerna vill begränsa antalet identitetshandlingar och utfärdare och öka kontrollen av äkthet och giltighet av dessa handlingar. Så att de förbättras och utformas så att de blir ännu mer säkrare. Såsom tidigare nämt är bankernas prio att trygga kunderna och likaså står det i FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, rätten till ett skyddat privatliv.

(It-kanalen, Eu:s nya datalag, 2017)

Det här gäller i Sverige men när man tittar runt omkring i världen är det här just det som sker. Det här sker till exempel på ökad penningtvätt, terrorism och andra tråkigheter som drabbar världen allt oftare.

(Svenska Bankföreningen, Aktuellt från bankföreningen, 08.18.2017)

Som sagt så uppdateras lagar och direktiv med jämna mellanrum och ett ytterligare direktiv som redan har uppdateras och redan tagits i bruk av en del är MIFID direktivet. Direktiv förändringarna kommer att bli obligatoriska att ta i bruk för den finansiella marknaden senast i januari 2018.

MiFID direktivet är ett direktiv om marknader för finansiella instrument och kom första gången i kraft år 2007. Nu vill Eu och Europarådet förstärka och uppdatera det här direktivet ytterligare, och den nya formen skall träda i kraft senast i början på 2018.

Direktivet påverkar speciellt bankernas placeringskunder och verksamheter som exempelvis fonder, obligationer, kapitalförvaltning. Det som man vill uppnå med det här förnyade direktivet är att förbättra investerarskyddet, få mer enhetliga investeringstjänster och stärka konkurrensen i finanssektorn i Eu. (Finanssivalvonta, MiFidII, 2017) Direktivet gör att kunderna förhoppningsvis känner sig allt mer trygga hos deras banker i fortsättningen oberoende vad som sker på den finansiella marknaden. Syftet med direktivet är att öka insynen i handeln av finansiella instrument, möjligheten att styra handeln mer organiserat än förut och få en större öppenhet på marknaden.

(Danskebank.fi, Mifid Frågor och svar, 2017)

Inom nära framtid kommer mycket inom den finansiella världen alltså ändras mer eller mindre. I Kauppalehti 12.10.2017 av Hanna Eskola (reporter på Kauppalehti)

"Digimurros jakaa pankit voittajiin ja häviäjiin" kan man ta del av vad Chris Skinner, en stor influenser inom finansbranschen har för åsikter om det här ämnet som kan kopplas till hur viktigt det är att kunderna kan lita på sin bank också inom framtiden. Finansteknologin är något som också ständigt utvecklas och har allt mer inverkan på finansmarknaden och bankvärlden överlag. Det här eftersom allt mer av systemen digitaliseras, som t.ex. betalningsmöjligheter som allt mer förflyttas till nätet.

Många storbanker har redan råkat ut för förändringen då allt färre besöker den fysiska banken men enligt Chris Skinner behöver man ändå inte oroa sig totalt. Enligt Skinner kommer de fysiska bankerna alltid ha en stor roll för kunderna eftersom de flesta vill bemöta en fysisk person och känna tillit och förtroende för den som de bemöter när de utför sina tjänster.

Därför är det viktigt som kopplat till det här arbetet att bankerna sköter denna del bra och fastän de kräver mer personlig information av kunderna att de inte förlorar tilliten.

Hela arbetet var intressant och lärorikt att arbeta med eftersom jag själv just börjar arbeta inom den finansiella sektorn dagligen och ser de här problemen dagligen och kommer i kontakt med de i fråga sedda lagar och direktiv.

Intressant och se hur ofta de ändras och uppdateras och hur mycket som händer runt omkring i världen påverkar just det här.

Att få chansen att fråga personer i ens egen hemstad var också mycket intressant och nervöst, men det gick bra och att göra enkäten var ett bra val av metod för detta arbete.

Nu är arbetet gjort och jag har fått fram den teorin som jag ville ha då jag planerade arbetets gång på våren 2017. Jag har analyserat min enkät och tittat på arbetets syfte och den teori jag samlat in och fått en klar helhetsbild över hur situationen ser ut från det perspektivet som jag valde att utföra undersökningen och från den teori jag valde att bearbeta.

Det skulle vara intressant att göra en fortsättning på det här arbetet någon gång i framtiden och se hur det har utvecklats och ändrats när den yngre generationen som nu åt 2017 blir myndiga växt upp, eftersom den generationen använder bankens tjänster helt på andra sätt och mer sällan än vad den äldre generationen gjort.

När man tar en titt på hur dagens finansiella marknad ser ut och hur situationen överlag förändras i världen kan man bra räkna med att bankernas sätt att följa lagar kommer bli allt mer stränga, och direktiv och regler kommer uppdateras allt oftare.

KÄLLOR

Litteratur

Bryman, Alan; Nilsson, Björn: Samhällsvetenskapliga metoder 1:a uppl. – Malmö: Liber ekonomi, 2002. ISBN: 91-47-06402-1 s. 272-273

Business Research Methods 4th edition, *Research strategy*, Av Alan Bryman, Emma Bell, 2015, s.37-39

Communication-Based Assessment for Bank Operations, *The Communication-Based Assessment*, Mitchell, Paul Chaman, Karla, World Bank Publications, 30.7.2007, s. 11-20

International Bank Management, *Banks role in project finance*, Dileep Fung, Hung-Gay Fung. Hung-Gay, Mehta, John Wiley & Sons, 15.4.2008, s.198-201

Bankernas sidor

Aktia, *Integritetsskydd*, 2017:

<https://www.aktia.fi/sv/yksityisyyden-suoja>

Hämtad: 16.3.2017

Danske Bank, *Dataskydd*, 2017:

<https://www.danskebank.fi/fi-fi/tietoa-danske-bankista/TietoaSivuistamme/Tietosuoja/Pages/Tietosuoja.aspx>

Hämtad: 10.10.2017

Danske Bank, *MiFid Frågor och svar*, 2017:

<https://www.danskebank.fi/sv-fi/Sivut/Mifid/MiFID/MiFIDFragorOchSvar/Pages/MiFIDFragorOchSvar.aspx>

Hämtad: 10.10.2017

Nordea, *Därför ställer banken frågor*, 2017:

<https://www.nordea.se/om-nordea/darfor-staller-banken-fragor.html>

Hämtad: 18.3.2017

Nordea, *Hjälp oss utveckla framtidens banktjänster via nätet*, 2013:

<https://www.nordea.com/sv/press-och-nyheter/nyheter-och-pressmeddelanden/news-sv/2015/2015-07-13-hjalp-oss-utveckla-framtidens-banktjanster-via-nordea-next.html>

Hämtad: 10.10.2017

Nordea, *Kundkontroll – Varför frågar banken*, 2017:

<https://www.nordea.fi/sv/privatkunder/bli-kund/kundkontroll-varfor-fragar-banken.html>

Hämtad: 18.3.2017

Nordea, *Säkerhet och bedrägeri*, 2017:

<https://www.nordea.se/om-nordea/sakerhet-bedrageri.html>

Hämtad: 18.3.2017

OP, *Henkilötietojen käyttö ja rekisteriselosteet*, 2017:

<https://www.op.fi/op/henkiloasiakkaat/opastus/henkilotietojen-kaytto-ja-rekisteriselosteet?cid=151509024&srcpl=3>

Hämtad: 16.3.2017

S- banken, *Säkerhetsinformation*, 2017:

https://online.s-pankki.fi/help/general/securityInfo_sw.html,

Hämtad: 5.9.2017

Artiklar och E-material

Arcada ItsLearning, *Kvalitativa Metoder, Forskningsstrategier och design* Bryman & Bell, 2017:

<https://files.itslearning.com>

Hämtad: 20.3.2017

Borgås Sidor, *Behandling av Personuppgifter*, 2017:

<http://luotsi.navisec.fi/porvoo/kurssiosio.php?ku=426D3809DE8E2E38E050FA0A0E3730BC>

Hämtad: 20.3.2017

Datainspektionen, *Dataskyddsreformen*, 2017:

<http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/eus-dataskyddsreform/>

Hämtad: 21.08.2017

Eskola, Hanna. 2017. Digimurros jakaa pankit voittajiin ja häviäjiin, *Kauppalehti*, 197:

9

European Comission, *Protection of personal data*, 2017,

http://ec.europa.eu/justice/data-protection/index_en.htm

Hämtad: 22.08.2017

Finlands Bank, *Övervakning*, 2016:

<https://www.suomenpankki.fi/sv/andra-sidor/synpukter/>

Hämtad: 23.3.2017

Finansinspektionen, *Kundidentifiering & kännedom*, 2016:

http://www.finanssivalvonta.fi/se/Finanskund/Finansiella_tjanster/Pages/kundidentifiering.aspx

Hämtad: 18.3.2017

Finanssivalvonta/ Finansinspektionen, *Pankki ja rahoitusalan palveluntarjoajat*, 2017:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palveluntarjoajat/Pankkiala/Pages/Default.aspx>

Hämtad: 17.3.2017

Finanssivalvonta/ Finansinspektionen, *MiFID II ja MiFIR*, 2017:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/MiFID/Pages/Default.aspx>

Hämtas: 11.10.2017

Finanssiala, *Tunnistaminen*, 2017:

<http://www.finanssiala.fi/pankkiturvallisuus/Sivut/tunnistaminen.aspx>

Hämtad: 16.3.2017

MTV Uutiset, *Kysely: Asiakkaiden tyytyväisyys Nordeaan romahti, pienet pankit menestyivät*, 2016:

<http://www.mtv.fi/uutiset/talous/artikkeli/kysely-asiakkaiden-tyytyvaisyys-nordeaan-romahti-pienet-pankit-menestyivat-huolenpito-korostuu/6102300>

Hämtad: 20.3.2017

Nationalencyklopedin, *Kvantitativ metod*, 2016:

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kvantitativ-metod>

Hämtad: 4.4.2017

SPSS Akuten, *Hur använder man sig av SPSS*, 2016:

<https://spssakuten.wordpress.com/category/datahantering/> ,

Hämtad: 3.9.2017

Svenska Bankföreningen:

Banksäkerhet, 2017:

<http://www.swedishbankers.se/foer-bankkunder/banksaekerhet/banksaekerhet/>

Hämtad: 22.3.2017

Penningtvättslagen, 2017:

<http://www.swedishbankers.se/foer-bankkunder/penningtvaett/naer-banken-inte-faar-utfoera-tjaensten/>

Hämtad: 24.08.2017

Aktuellt från bankföreningen, 2017:

<http://www.swedishbankers.se/om-oss/aktuellt/aktuellt-fraan-bankfoeringen/skaerpta-krav-och-rutiner-foer-svenska-identitetshandlingar/>

Hämtad: 23.08.2017

Svenska Yle.fi, *KSML: Danske Bank stänger stor del av kontoren i Finland*, 2013:

<https://svenska.yle.fi/artikel/2013/05/31/ksml-danske-bank-stanger-stor-del-av-kontoren-i-finland>

Hämtad: 10.10.2017

Talletuskorkovertailu, *Allmän information om banker*, 2017:

<http://talletuskorkovertailu.fi/tietoa/pankit/>

Hämtad: 5.9.2017

Talouselämä Uutiset, *Miksi vanhatkin asiakkaat joutuvat selvittämään tietonsa pankille*, 2014:

<http://www.talouselama.fi/uutiset/miksi-vanhatkin-asiakkaat-joutuvat-selvittamaan-tietonsa-pankille-nordea-vastaa-3464092>

Hämtad: 20.3.2016

Tietosuoja, Dataombudsmannens byrå, *Personuppgiftslagen som styrmedel för behandlingen*, 2013:

<http://www.tietosuoja.fi/sv/index/rekisterinpitajalle/lakiohjaahenkilötietojenkasittelya.html>

Hämtad: 21.3.2017

Uusi Suomi, *Kuinka Pankkitoiminta Syntyi?*, 2010:

<http://rahanvalhe.puheenvuoro.uusisuomi.fi/50177-kuinka-pankkitoiminta-syntyi>

Hämtad: 19.3.2017

Vasara, Pekka. 2017. Pankki utelee henkilökohtaisia kitkeäkseen rahanpesua,

Kauppalehti, 188: 31

PDF

Epsi- Finland, *Pankki ja Rahoitus*, 2016:

<http://www.epsi-finland.org/wp-content/uploads/2016/07/Industry-summary-pankki-2016.pdf>

Hämtad: 19.3.2017

Finansbranschens Centralförbund, *Kundkontroll Varför frågar banken*, 2016:

<http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Kundkontroll.pdf>

Hämtad: 20.3.2017

Finansbranschens Centralförbund, *Luottolaitosten henkilötietojen käsittelyä koskevat käytännönsäännöt*, 2012:

http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Luottolaitosten_kaytannesaannot.pdf

Hämtad: 20.3.2017

Finanssialan Majakka, *Pankkien Edunvalvontaa 100 vuotta*, 2014:

http://www.finanssiala.fi/materiaalit/Finanssialan_Majakka.pdf

Hämtad: 23.3.2017

FINLEX

Lag om Finlands Bank 27.3.1998/214, *Rätt att få och skyldighet att lämna upplysningar*, 2017:

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1998/19980214?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bank%2A#L4P26>

Hämtad: 19.3.2017

Lag om Integritetsskydd i Arbetslivet 13.8.2004/759, 2017:

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2004/20040759#L2P5a>

Hämtad: 18.3.2017

Lag om Personuppgiftslag 22.4.1999/523, 2017:

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990523?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=personuppgift%2A#L1P4>

Hämtad: 18.3.2017

BILAGOR

Bilaga 1 Enkät

Bankernas krav på kund identifiering, enkät (surveymonkey.com) sommaren 2017:
Uppdelad i tre delar: Allmän information, Personlig information, Integritetsskydd

Denna enkät har som syfte att undersöka hur kunderna upplever bankernas skärpta säkerhetssystem när det gäller kundidentifiering. Frågorna besvaras frivilligt och förblir anonyma.

Allmän information:

(Allmänna frågor ställs för att få en uppfattning om vem kunden är)

1. Gäller era besök hos en större eller mindre bank
2. Ålder?
3. Hur ofta besöker ni en bank?
4. Känner ni er trygg i er egen bank?

Kundens åsikt:

(Syftet att få fram hur kunden upplever bankbesöken och ifall kraven är för stränga eller inte, borde detta ändras eller är det bra som det är)

5. Är detta något som ni hört diskuteras som ett problem och påverkar bankbesöken?
6. Upplever ni det riskfyllt att ge ut personlig information till den bank där ni sköter era bankärenden?
7. Är detta ett problem, borde kraven slopas totalt?

Personlig information:

8. Upplever ni att bankens krav på personliginformation ändrats under åren, krävs det mera kundinformation än förut?
9. Har ni en uppfattning om syftet med bankens informationsbehov?
10. Upplever ni att ni kan lita på banken och deras personal att personuppgifterna hålls mellan de berörda?

11. Kräver banken enligt er mycket personlig information vid era dagliga bankärenden?
12. Lämnar ni gärna ut information om er själv?
13. Är ni rädd om er personliga integritet?

Integritetsskyddet:

Enligt lagen skall bankerna stora som små följa integritetsskyddslagen.

Uppgifter bankerna får av kunderna förblir konfidentiella.

"Med hjälp av kundinformationen får bankerna mera vetskap om konsumenternas behov. Med dessa uppgifter erbjuder bankerna kunderna produkter och tjänster som intresserar dem. Uppgifterna används även för att hitta lösningar i problemsituationer samt för att tillhandahålla och utveckla tjänster. Bankerna skall alltid vara redo att klargöra sitt förfaringssätt om kunden så önskar)

14. Har ni allmän kunskap om vad lagen
15. Ifall kunskap om lagen finns, är ni överens om att banken följer denna lag